

厦航收益管理研究

韩宏

指导教师：李常青  
教授

厦门大学

学校编码：10384

学 号：17920081151047



分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_\_

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

厦 航 收 益 管 理 研 究

A Study on Revenue Management in Xiamen Airlines

韩 宏

指导教师姓名：李常青 教授

专 业 名 称：工商管理 (MBA)

论文提交时间：2011 年 4 月

论文答辩日期：2011 年 5 月

学位授予日期： 年 月

答辩委员会主席\_\_\_\_\_

评 阅 人\_\_\_\_\_

2011 年 4 月

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士论文摘要库

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于        年        月        日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年        月        日

厦门大学博硕士论文摘要库

## 摘要

随着国内航空公司之间竞争日益激烈，航空公司是否采用“收益管理”来指导日常经营运作，已成为衡量航空公司竞争力的重要标准之一。本文旨在通过对国内外航空公司收益管理相关文献的梳理，总结出国内外航空公司先进的收益管理方法，希望对中国民航业的收益管理起到一定借鉴参考作用。

厦门航空（以下简称：厦航）作为中国民航业内收益管理运用的先行者，在收益管理实践方面积累了丰富的经验，厦航于 2001 年与中国民航大学共同开发了国内首例拥有自主知识产权的收益管理系统。该系统在实际经营运作中，起到了重要的指导作用。截止 2010 年，创造了中国民航业 24 年连续盈利的辉煌记录。

本文针对厦航收益管理现状进行实证分析，总结出厦航收益管理的优势及存在的问题，对今后厦航收益管理的优化提供建议，并期望对中国民航业的收益管理发展有所帮助。

**关键词：**收益管理；超售；厦门航空；民航；

厦门大学博硕士论文摘要库



## Abstract

With the increasingly fierce competition among domestic airlines, whether the airlines are using “Revenue Management” to guide the daily operation, has become an important standard to judge one airline’s competition. The essay aims to make a sum of the advanced revenue management used by domestic and international airlines, by sorting out the literatures on this, with the hope of presenting reference of revenue management for the Chinese civil aviation industry.

Xiamen Airlines, as a pioneer in the use of the revenue management among China's civil aviation industry, has been accumulating substantial experience in daily practices.

In 2001, Xiamen Airlines cooperated with the Civil Aviation University of China to develop the first national independent intellectual property rights of revenue management system. This system has been playing an important role in guiding the practical operation in daily work. By 2010, Xiamen Airlines has made a brilliant record of continuous profitability for 24 years in the Chinese aviation industry.

The essay would make an analyze of some examples of the practical operations, and make a sum of the advantages and problems, aiming at presenting some advice for improving the Revenue Management of Xiamen Airlines and looking forward to make a help of the further development of the revenue management for Chinese aviation industry.

**Key Words: Revenue Management; Overbook; Xiamen Airlines; Civil aviation;**

厦门大学博硕士论文摘要库

# 目 录

引 言.....	1
第一章 国内外收益管理研究综述 .....	8
第一节 收益管理定义及适用条件 .....	8
第二节 国内外先进收益管理方法的研究.....	10
第二章 收益管理的影响因素 .....	22
第一节 外在的影响因素 .....	22
第二节 内在的影响因素 .....	25
第三章 厦航收益管理状况分析 .....	28
第一节 厦航基本情况简介.....	28
第二节 厦航所处的形势分析 .....	29
第三节 厦航收益管理的现状 .....	36
第四节 厦航收益管理的问题 .....	47
第四章 提高收益管理水平的思考 .....	55
第一节 加强旅客行为分析.....	55
第二节 加强超售管理.....	66
第三节 提高预测准确性 .....	68
第四节 团体旅客的管理 .....	70
第五节 收益漏洞的防范 .....	75
总结.....	78
附录.....	79
民航旅客调查问卷.....	79
厦航收益管理内部人员调查问卷 .....	82
参考文献 .....	84
致 谢.....	90

厦门大学博硕士论文摘要库

## Contents

<b>Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>Chapter 1 Review of domestic and international revenue management..</b>	<b>8</b>
Section 1 Definitions and application conditions of revenue management ...	8
Section 2 Advanced methods of Revenue Management .....	10
<b>Chapter 2 Influencing factors of Revenue Management .....</b>	<b>22</b>
Section 1 External influencing factors .....	22
Section 2 Internal influencing factors .....	25
<b>Chapter 3 Xiamen Airline’ s Revenue Management .....</b>	<b>28</b>
Section 1 Brief Introduction of Xiamen Airlines.....	28
Section 2 The situaiton of Xiamen Airlines .....	29
Section 3 Analysis of reveene situaiton of Xiamen Airlines .....	36
Section 4 Xiamen Airline’s Revenue Management.....	47
<b>Chapter 4 On the Improvement Of The Revenue Management.....</b>	<b>55</b>
Section 1 On the improvement of Passengers’Behavior.....	55
Section 2 On Strengthening the management of overbooking.....	66
Section 3 On the Improvement of the forecast accuracy .....	68
Section 4 The management of group tourists.....	70
Section 5 Prevention of revenue vulnerability.....	75
<b>Summary.....</b>	<b>78</b>
<b>Appendix.....</b>	<b>79</b>
Air passenger survey .....	79
Xiamen Airlines Revenue Management within the questionnaire .....	82
<b>References .....</b>	<b>84</b>
<b>Thanks.....</b>	<b>90</b>

厦门大学博硕士论文摘要库

## 引言

### 一、选题背景

如果您经常坐飞机出行，您可能已经掌握一套自己的省钱攻略：比如提早订票，比如选择淡季出行，比如直接参加跟团旅行……为什么越早订票，票价越低，越晚订票，票价越高？为什么票价越低，限制条件越多；票价越高，限制条件越少？为什么同样是经济舱的客人，票价水平却差异很大，同样是休闲旅客，团队客人的票价往往比临时决定出行的旅客低？这些看似普通的购票现象，其实已包含了航空公司广泛应用的客运收益管理。

航空收益管理指的是航空公司通过预测和优化等科学手段，使每一航班的每一航段的每一座位以最好的价格出售，从而获得最大的收益。航空收益管理的两个基本要素：“价格”和“座位”。航空收益管理就是对价格和座位的管理，而价格和座位的管理又是每一个航空公司盈亏的主要决定因素<sup>[1]</sup>。

通俗的说，航空公司收益管理的思想是：航空公司应如何将自己的产品以尽可能高的价格出售，但与此同时，关键的是要保证航班起飞时空座尽可能少，避免更大的成本浪费。

航空业具有经营成本高、资产专用性强、沉没成本大、存量调整困难等特点，同时航空市场需求随着经济、文化以及季节的变化会产生较大的波动性。<sup>[2]</sup>当航空市场需求高涨时，航空公司易受自身生产能力的限制，不能为市场提供更多的供应，因此只能通过价格的提高，使需求和供应相匹配。当市场需求低落时，由于航空业短期运营成本基本固定，然而增加一名顾客的边际成本却相当低，因此通过降低票价，提高客座率，该部分的创收可弥补部分短期运营成本。与此同时，更为重要的是：必须避免原本愿意支付高票价的高端旅客，选择购买低折扣票从而损失了收益，即要避免“收益的流失”。

航空客运收益管理的概念早在 20 世纪 50 年代就已经提出，但是直至 20 世纪 70 年代末，美国航空业放松管制的政策开始推行，航空市场竞争日益激烈，收益管理才真正得以运用。

我国在计划经济时期，航空公司提供的航班、座位有限，整个民航市场供

不应求，航空公司处于卖方市场，民航业持续盈利。

从 1997 年开始，随着航线的拓展及航空公司规模的壮大，航空市场逐渐从卖方市场转向买方市场。为摆脱市场危机，民航总局在赋予航空公司一定的定价权利，1997 年 12 月全民航在国内航线上实行“一种运价、多种折扣”的新票价体系，但是由于缺乏相应的市场规范机制且国内航空公司还未建立起收益管理的理念，航空公司最终陷入无序竞争和价格大战中，导致 1998 年民航业首次亏损高达 24.4 亿元。

直到二十一世纪初，中国民航业才意识到收益管理系统的重要性。2001 年开始，我国国航、南航等骨干航空公司逐步借鉴欧美等发达国家航空客运机票定价的成功经验，采取以收益管理为基础的定价策略，取得一定成绩，但由于当时政府并没有真正开放市场，民航业总体仍亏损。

2004 年，民航总局出台《民航国内航空运输价格改革方案》，允许航空公司在更大幅度内自行确定具体种类、水平、适用条件的票价，市场更加开放，此时国内骨干航空公司都使用了收益管理系统，实施收益管理定价，2004 年民航业盈利 86.9 亿元，相当于过去 10 年利润总和，由此可见市场开放后实施收益管理定价具有一定效果<sup>[3]</sup>。

但是，由于近几年中国民航业的迅猛发展，造成了市场竞争无序、价格管理紊乱的现象。各航空公司为了争夺客源、扩大收益、拉拢代理人、以价格大战扰乱正常的市场秩序。加上燃油成本居高不下，国内绝大部分航空公司收益水平逐年下降，甚至出现巨额亏损。因此，鉴于中国国情的特殊性，国内航空公司需要引进国外先进的管理方法，结合中国国情特点，进行总结创新。

厦门航空作为区域航空公司的代表，自 1984 年成立以来，实现连续 24 年盈利的辉煌历史，并在 2010 年实现了盈利水平的历史性突破。厦门航空之所以能在激烈的航空市场竞争中脱颖而出，在盈利水平一般的中国民航业内一枝独秀，得益于多年来对收益管理系统的潜心开发，以及在实际运营过程中的广泛的应用，发挥了指导性的关键作用。

因此，作者希望通过对厦门航空的收益管理现状进行实证分析，得出总结与建议，以期对同行业有一定的借鉴作用。



Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库